

OPŠTI USLOVI KORIŠĆENJA TELEKOMUNIKACIONIH USLUGA

I OSNOVNE ODREDBE

Član 1

Opštim uslovima korišćenja telekomunikacione usluge (u daljem tekstu: Opšti uslovi) na jedinstven način se uređuju uslovi pod kojima Preduzeće za proizvodnju računarske opreme i informatički inženjering "Informatika" akcionarsko društvo, Beograd, Jevrejska ul. br. 32 (u daljem tekstu: IZVRŠILAC) zasniva pretplatničke odnose i pruža usluge u okviru prenosa telekomunikacionog saobraćaja putem VoIP protokola (u daljem tekstu: usluge) i utvrđuje postupak za ostvarivanje međusobnih prava i obaveza IZVRŠIOCA i lica koja, po osnovu Ugovora o korišćenju telekomunikacionih usluga (u daljem tekstu: korisnički ugovor), koriste usluge telefonije putem VoIP protokola (u daljem tekstu: KORISNIK).

Opšti uslovi čine sastavni deo korisničkog ugovora i u svakom slučaju obavezuju na isti način kao i zaključeni ugovor.

Potpisom korisničkog ugovora, KORISNIK potvrđuje da je saglasan sa svim odredbama Opštih uslova.

Član 2

IZVRŠILAC i KORISNIK su dužni da se u izvršavanju međusobnih prava i obaveza u svemu pridržavaju pozitivnih propisa u ovoj oblasti, kao i usvojenih domaćih i međunarodnih akata i standarda u oblasti telekomunikacija.

II PODACI O KORISNIKU

Član 3

U tekst korisničkog ugovora obavezno se unose sledeći podaci:

- **Identitet budućeg KORISNIK-a usluga**, pri čemu pravna lica unose podatke: naziv, odnosno ime firme, sedište, matični broj, poreski identifikacioni broj, broj računa u banci, ime i prezime ovlašćenog lica pravnog lica a preduzetnici pored tih podataka: i ime i prezime, adresu i jedinstveni matični broj osnivača, odnosno vlasnika, dok fizička lica unose podatke: ime i prezime, adresu i jedinstveni matični broj,

- **Usluge koje se naručuju**, pri čemu se unose podaci: broj priključaka za koje se zahteva pretplata, dodatne usluge i drugo. Fizičko lice po pravilu može biti KORISNIK jednog priključka, a o eventualnom zahtevu za više priključaka odlučuje IZVRŠILAC u svakom konkretnom slučaju.

Korisnički ugovor mora biti potpisan od strane fizičkog lica, a ako je u pitanju pravno lice, overen pečatom i potpisan od strane ovlašćenog lica ili preduzetnika.

IZVRŠILAC zadržava pravo da od ovlašćenog pravnog lica - budućeg KORISNIKA zahteva da podnese ovlašćenje za zaključenje korisničkog govora, a od stranih fizičkih i pravnih lica da dostave odgovarajuće garancije.

Član 4

IZVRŠILAC je ovlašćen da u roku od 72 sata od trenutka zaključenja korisničkog ugovora, proveri podatke o budućem KORISNIKU, odnosno prikupiti podatke o njegovoj solventnosti, kao i druge informacije od značaja za ispunjavanje korisničkog ugovora.

KORISNIK se obavezuje da blagovremeno obavesti IZVRŠIOCA pisanim putem, a najkasnije 7 dana od dana nastanka promene, o promenama podataka u korisničkom ugovoru i o drugih podataka koji su od značaja za ispunjenje ugovornih obaveza, u suprotnom KORISNIK je odgovoran za štetu nastalu propuštanjem.

Član 5

IZVRŠILAC ima pravo da odbije zahtev za zasnivanje pretplatničkog odnosa potencijalnom KORISNIKU.

U tom slučaju IZVRŠILAC će usmeno obavestiti zainteresovano lice o razlozima zbog kojih je tako odlučeno.

Član 6

IZVRŠILAC se obavezuje da garantuje tajnost ličnih podataka KORISNIKA vezanih za korišćenje usluga, slobodu i tajnost telefonskih razgovora, u skladu sa važećim zakonskim propisima.

III ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA

Član 7

Pretplatnički odnos za pružanje usluga može zasnovati punoletno i poslovno sposobno fizičko lice, pravno lice ili preduzetnik zaključenjem korisničkog ugovora, čiji obrazac utvrđuje IZVRŠILAC.

Prava i obaveze iz korisničkog ugovora stupaju na snagu kada IZVRŠILAC aktivira

Lične Pristupne Podatke (Registracioni Broj i PIN) dodeljene KORISNIKU za pristup mreži IZVRŠIOCA.

Član 8

IZVRŠILAC se obavezuje da KORISNIK-u omogući proveru kvaliteta i dostupnosti usluga u trajanju od 60 minuta u periodu od 7 dana od dana aktiviranja Ličnog Pristupnog Broja KORISNIKA dodeljenog od strane IZVRŠIOCA.

U periodu testiranja kvaliteta i dostupnosti usluga KORISNIK može raskinuti pretplatnički odnos pisanim putem.

Smatra se da je KORISNIK saglasan sa kvalitetom i dostupnošću usluge ukoliko nije iskoristio pravo raskida pretplatničkog odnosa u periodu provere kvaliteta i dostupnosti usluga.

Član 9

Pretplata za usluge se obračunava od dana aktiviranja usluga do isteka tekućeg obračunskog perioda, a zatim periodično za svaki obračunski period korišćenja usluga.

IV ZAŠTITA LIČNIH PRISTUPNIH PODATAKA

Član 10

KORISNIK je obavezan da čuva tajnost Ličnih Pristupnih Podataka (Korisnički broj i PIN) koji su mu dodeljeni na korišćenje, i odgovara za njihovu pravilnu upotrebu u skladu sa uputstvima IZVRŠIOCA.

KORISNIK se obavezuje da će čuvati korisnička imena, pristupne lozinke i druge podatke potrebne za korišćenje usluge, koje je dobio od IZVRŠIOCA i da ih neće davati trećim licima.

U slučaju da treća osoba zloupotrebi podatke iz st. 1 i 2 ovog člana, KORISNIK je obavezan da podmiri sve tako nastale troškove prema ispravno ispostavljenom računu IZVRŠIOCA.

Ukoliko postoji osnovana sumnja da treća osoba neovlašćeno koristi Lične Pristupne Podatke i identifikacione brojeve KORISNIKA, IZVRŠILAC će postupiti kao u slučaju gubitka ili krađe istih, kako je predviđeno članom 11 ovih Opštih uslova.

Član 11

KORISNIK je dužan odmah da prijavi službi za korisnike IZVRŠIOCA gubitak ili krađu Ličnih Pristupnih Podataka telefonom ili telefaksom, obavezno navodeći podatke o identitetu potrebne za utvrđivanje istinitosti prijave.

Usmenu prijavu o krađi ili gubitku Ličnih Pristupnih Podataka KORISNIK je dužan da u roku od 24 sata od usmene prijave potvrdi pisanim putem, uz svojeručni potpis, a ako se radi o pravnom licu i uz overu pečatom.

IZVRŠILAC neće biti odgovoran KORISNIKU ili trećem licu za štetu koja može proistići usled neblagovremene ili lažne prijave gubitka odnosno krađe Ličnih Pristupnih Podataka.

V KORIŠĆENJE USLUGA

Član 12

Pre aktiviranja tražene usluge, IZVRŠILAC se obavezuje da izvrši stručnu analizu postojećeg telekomunikacionog sistema KORISNIKA i predloži adekvatno tehničko rešenje prilagođavanja sistema.

Ukoliko je potrebno, a radi realizovanja željene funkcionalnosti, KORISNIK je obavezan da o svom trošku, a od strane IZVRŠIOCA ili drugog stručnog izvođača, izvrši prilagođavanje svoje telekomunikacione infrastrukture u cilju sticanja uslova za priključenje na terminalnu opremu IZVRŠIOCA.

IZVRŠILAC ne snosi nikakvu odgovornost u slučaju oštećenja ili nefunkcionalnosti telefonske infrastrukture KORISNIKA ukoliko je do oštećenja, odnosno nefunkcionalnosti došlo usled neovlašćenih, odnosno nestručno izvedenih radova.

Član 13

Korišćenje usluga VoIP telefonije i pristup telekomunikacionom sistemu IZVRŠIOCA, KORISNIK može ostvariti na dva načina:

1. Putem javne komutirane telekomunikacione mreže:
 - Telefonskim aparatom koji podržava tonsko biranje.
2. Putem Interneta:
 - Uređajem koji podržava SIP protokol (Session Initiation Protocol) i kodeke (codec) G-729 i G-711.

Član 14

IZVRŠILAC zadržava pravo da zbog radova na mreži ili zbog potreba održavanja privremeno obustavi pružanje usluga delimično ili u celosti, sve dok za tim postoji opravdana potreba.

Član 15

KORISNIK je saglasan da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti prenosa glasa putem Internet Protokola preko terminalne opreme priključene na mrežu drugih davaoca

usluga, postoji mogućnost da usluga neće biti dostupna u svako vreme i na svakom mestu.

IZVRŠILAC nije odgovoran za direktnu ili indirektnu štetu koja nastane iz korišćenja ili nemogućnosti korišćenja usluga.

IZVRŠILAC nije odgovoran za štetu koju KORISNIK ili drugo lice pretrpi u vidu izgubljene dobiti, bez obzira na oblik i stepen krivice IZVRŠIOCA, ili lica koje nastupa u ime IZVRŠIOCA.

KORISNIK sam odgovara za izbor načina zaštite korišćenja identifikacionih brojeva i pristupnih lozinki neophodnih za korišćenje usluga.

KORISNIK je dužan da usluge IZVRŠIOCA koristi u skladu sa objavljenim uputstvima IZVRŠIOCA za korišćenje.

KORISNIK se obavezuje da neće koristiti uslugu u svrhu dalje prodaje.

Ukoliko je KORISNIK i sam operator jednakih ili sličnih usluga ili ukoliko želi da koristi uslugu na način da je prodaje drugima, mora o tome sklopiti poseban ugovor sa IZVRŠIOCEM.

VI CENA I PLAĆANJE

Član 16

IZVRŠILAC samostalno utvrđuje Opšte uslove i cene za korišćenje usluga i druge posebne komercijalne uslove, u skladu sa svojom poslovnom politikom.

IZVRŠILAC je ovlašćen da menja Opšte uslove i Cenovnik.

Izvršilac je dužan da promene Opštih uslova i Cenovnika objavi i učini dostupnim svojim KORISNICIMA, najmanje 7 dana pre početka njihove primene, na svakom ovlašćenom prodajnom mestu i na web stranici IZVRŠIOCA na adresi: www.infotel.rs

Ukoliko KORISNIK po objavljivanju izmenjenih opštih uslova i cenovnika i dalje koristi usluge i ne uloži prigovor, smatra se da je saglasan sa promenama.

KORISNIK koji ne želi da prihvati ugovoreni odnos pod promenjenim uslovima, može korisnički ugovor raskinuti pisanim putem.

Član 17

Pretplata i cene usluga kao i sve ostale naknade koje IZVRŠILAC naplaćuje na osnovu ovih ovih opštih uslova utvrđene su cenovnikom IZVRŠIOCA važećim u vreme korišćenja usluga.

KORISNIK je dužan da cenu za izvršene usluge plaća po računu koji se ispostavlja najmanje jedanput mesečno, a koji pored izvršenih usluga od strane IZVRŠIOCA sadrži i

obaveze po osnovu javnih prihoda (porezi, doprinosi, takse i dr.), i to u roku koji je naznačen u računu IZVRŠIOCA.

U slučaju kašnjenja u plaćanju računa KORISNIK je dužan da plati zakonsku zateznu kamatu.

Član 18

Cenovnikom se mogu predvideti posebni tarifni modeli kao i posebne usluge.

IZVRŠILAC može uvesti, promeniti ili ukinuti tarifne modele, ili pojedine posebne usluge odnosno uslove za njihovu primenu uz prethodno obaveštenje korisnicima, koje će biti objavljeno u skladu sa čl. 16 ovih opštih uslova.

Član 19

Posebne pogodnosti kao npr. besplatna pretplata i/ili besplatni minuti korišćenja usluga koje IZVRŠILAC dodeli KORISNIKU za vreme trajanja pretplatničkog odnosa, ne mogu se zameniti za novac ili neku drugu vrstu usluge.

Član 20

IZVRŠILAC će ispostavljati KORISNIKU za svaki kalendarski mesec račun za obavljene usluge i sve ostale naknade, plativo na dan dospeća naveden u računu.

KORISNIK snosi sve troškove koji mogu nastati u vezi s plaćanjem računa.

Žalbe u pogledu iznosa računa moraju se podneti IZVRŠIOCU u pismenom obliku pre datuma dospeća koji je naveden u računu. U suprotnom smatra se da je račun prihvaćen od strane KORISNIKA.

Član 21

Troškovi održavanja telekomunikacionog servisa, u iznosu od 150 din. sa uključenim PDV-om, naplaćuju se pri izdavanju računa i to samo u slučaju kada je KORISNIK ostvario telekomunikacioni saobraćaj.

Član 22

IZVRŠILAC ima pravo da utvrdi dnevne, nedeljne i mesečne limite u korišćenju usluga, o čemu se KORISNIK obaveštava prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa.

U slučaju da KORISNIK prekorači utvrđeni dnevni, nedeljni ili mesečni limit IZVRŠILAC će KORISNIKA obavestiti na adekvatan način o prekoračenju limita (telefonskim pozivom ili e-mail-om) kao i o obavezi da izvrši odgovarajuću uplatu.

IZVRŠILAC ima pravo da isključi iz mreže KORISNIČKI broj sve do uplate zahtevanog

iznosa iz st. 2 ovog člana.

Član 23

Ako je korišćenje usluga od strane KORISNIKA prekomerno ili je ostvaren neuobičajeno veći saobraćaj u poređenju s prosečnim korišćenjem usluga, IZVRŠILAC može pisanim putem zatražiti od KORISNIKA da plati ceo iznos koji je nastao usled korišćenja usluga u periodu od prethodnog računa do dana navedenog u pisanom obaveštenju.

Ukoliko KORISNIK ne plati iznos naveden u obaveštenju u roku od 7 dana po prijemu istog, IZVRŠILAC ima pravo da ograniči korišćenje usluga kako bi se umanjio budući dug.

IZVRŠILAC ima pravo da uvede srazmerno ograničenje dozvoljenih troškova za pojedine KORISNIKE sa ciljem umanjivanja budućeg duga ako postoji osnovana pretpostavka da KORISNIK neće biti u mogućnosti ili nema nameru izmiriti svoja dugovanja za pružene usluge.

Član 24

Ukoliko zbog propusta KORISNIKA podaci o identitetu KORISNIKA, broj računa ili drugi podaci neophodni za pravilno evidentiranje uplate, nisu ispravno navedeni u nalogu za plaćanje, IZVRŠILAC neće smatrati da je potraživanje podmireno sve dok KORISNIK ne dostavi originalni nalog za plaćanje koji je overen od ustanove kod koje je plaćanje obavljeno i dokaz da se nalog za plaćanje odnosi na račun koji je predmet potraživanja.

Član 25

Od trenutka aktiviranja usluga, smatra se da su svi telefonski razgovori i druge usluge koje se obavljaju preko dodeljenih Ličnih Pristupnih Podatka izvršeni od strane KORISNIK-a ili uz njegovu saglasnost i KORISNIK je u celosti odgovoran za učinjene troškove i dužan je da izmiri sve obaveze nastale korišćenjem usluga.

Član 26

Ukoliko KORISNIK smatra da obračun usluga nije pravilno izvršen, može Korisničkom servisu IZVRŠIOCA podneti pisanu reklamaciju na ispostavljeni račun i to u roku koji je u računu naznačen kao datum dospeća, s tim što je dužan da uplati nesporni deo računa.

IZVRŠILAC je dužan da u roku od 15 dana od prijema reklamacije obavesti KORISNIKA o tome da li je njegova reklamacija usvojena ili ne, izuzev u slučajevima kada rešavanje reklamacije zahteva duži vremenski period.

Član 27

IZVRŠILAC nije odgovoran ukoliko preduzeće ili servis kome je poverena dostava računa, ne dostavi blagovremeno KORISNIKU račun za izvršene usluge.

KORISNIK se obavezuje da odmah po isteku uobičajenog perioda za prijem mesečnog

računa obavesti IZVRŠIOČ-a o izostanku računa i zatraži duplikat računa ili obaveštenje o visini računa.

KORISNIK je dužan da, najkasnije do datuma naznačenog na računu izmiri svoje obaveze.

Na dospelu a neplaćena potraživanja IZVRŠILAC obračunava zakonsku zateznu kamatu.

U slučaju neblagovremenog izmirenja obaveze KORISNIKA, IZVRŠILAC će pretplatnički broj privremeno isključiti iz mreže.

Za ponovno uključenje pretplatničkog broja u mrežu naplaćuje se posebna naknada po važećem Cenovniku IZVRŠIOČA.

VII OSTALE OBAVEZE IZVRŠIOČA

Član 28

IZVRŠILAC garantuje odgovarajući kvalitet svoje usluge i u najvećoj mogućoj meri neprekidno i neometano korišćenje usluga i servisa, u skladu sa Preporukom Međunarodne telekomunikacione unije i definisanim klasama (Klasa 0 i Klasa 1).

IZVRŠILAC garantuje najveću moguću sigurnost i tajnost razgovora i prenetih podataka, čuvanje primljenih podataka kao poslovne tajne, i da ih bez saglasnosti KORISNIKA, neće posredovati trećem licu, osim po nalogu nadležnog suda.

IZVRŠILAC će otklanjati moguće greške u radu u najkraćem mogućem roku.

VIII PRIVREMENA ZABRANA KORIŠĆENJA USLUGA

Član 29

IZVRŠILAC ima pravo da privremeno uskrati ili ograniči korišćenje usluga KORISNIKU ukoliko se tokom pretplatničkog odnosa utvrdi postojanje bilo kojeg od slećih razloga:

- ako KORISNIK uzrokuje tehničke smetnje u telekomunikacionoj mreži,
- ako KORISNIK svojim delovanjem onemogućava ili ometa normalan rad drugim korisnicima usluga,
- ako KORISNIK pokušava da "probije" zaštitne sisteme mreže,
- ako KORISNIK ne ispuni zahteve o neodložnom plaćanju korišćenih usluga u skladu sa čl. 17 i 21-23 ovih općtih uslova,
 - ako KORISNIK ne podmiri svoja dugovanja ni nakon ispostavljanja opomene za neplaćanje, u roku koji je naveden u opomeni,
- ako KORISNIK ne dostavi obaveštenje o promeni podataka u skladu sa članom 4 st. 2 ovih općtih uslova,
- ako KORISNIK svojim ponašanjem uzrokuje štetu IZVRŠIOČU ili drugim korisnicima

usluga,

- ako KORISNIK postupa u suprotnosti s odredbama ovih opštih uslova,
- ako IZVRŠILAC osnovano oceni da KORISNIK neće izvršiti plaćanje računa za korišćene usluge.

Privremena zabrana ili ograničenje korišćenja usluga prestaje po prestanku razloga za njihovo uvođenje.

IX PRESTANAK PRETPLATNIČKOG ODNOSA

Član 30

Pretplatnički odnos između IZVRŠIOCA i KORISNIKA može prestati na osnovu jednostranog pisanog otkaza KORISNIKA, uz otkazni rok od 15 dana.

KORISNIK je u obavezi da izmiri sva dugovanja proistekla iz pretplatničkog odnosa do datuma prestanka korišćenja usluga.

Član 31

IZVRŠILAC može jednostrano raskinuti pretplatnički odnos ako su se stekli sledeći uslovi:

- Ako KORISNIK ne plati iznos koji duguje u roku od 30 dana od dana privremene zabrane korišćenja usluga.
- Ako IZVRŠILAC naknadno utvrdi postojanje bilo kojeg razloga za odbijanje Zahteva.
- Ako IZVRŠILAC naknadno utvrdi da su podaci iz Zahteva KORISNIKA lažni ili nepotpuni.
- Ako KORISNIK povredi neku drugu obavezu iz pretplatničkog odnosa, u ostalim slučajevima određenima Zakonom o telekomunikacijama i Pravilnikom o uslovima pružanja usluga.
- Ako je prema KORISNIKU pokrenut stečajni ili likvidacioni postupak, korisnički govor smatraće se raskinutim na dan pokretanja stečajnog ili likvidacionog postupka protiv KORISNIKA.

KORISNIK sa kojim je raskinut korisnički ugovor dužan je da izmiri sva potraživanja IZVRŠIOCA koja nastanu do trenutka raskida korisničkog ugovora.

Član 32

U slučaju zabrane prava obavljanja telekomunikacionih usluga, IZVRŠILAC će prestati da pruža usluge, Pretplatnički odnos prestaje danom nastupanja zabrane.

X PRENOS UGOVORA

Član 33

Prenos korisničkog ugovora s postojećeg na drugog KORISNIKA nije moguć. Ukoliko dođe do zahteva ove vrste od strane KORISNIKA, IZVRŠILAC će raskinuti korisnički ugovor sa KORISNIKOM u skladu sa Opštim uslovima i korisničkim ugovorom, i sklopiti korisnički ugovor sa novim KORISNIKOM.

IZVRŠILAC može odbiti sklapanje korisničkog ugovora sa novim KORISNIKOM u skladu sa članom 5 ovih opštih uslova.

XI ZAVRŠNE ODREDBE

Član 34

Smatra se da su sva pismena obaveštenja IZVRŠIOCA objavljena na ispravan način ako ih IZVRŠILAC objavi na web stranici IZVRŠIOCA na adresi www.infotel.rs ili ih pošalje elektronskom poštom na adresu osobe za kontakt koju je KORISNIK naveo u svom zahtevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

Član 35

IZVRŠILAC i KORISNIK su saglasni da sporazumno rešavaju eventualne sporove proizašle iz ili u vezi s korisničkim odnosom, uključujući sporove koji se odnose na tumačenje, primenu ili izvršenje ovih opštih uslova, a ako to nije moguće, nadležan je Trgovinski sud u Beogradu.

Član 36

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu 01.06. 2009. godine

Saglasan sam i u potpunosti prihvatam gore navedene opšte uslove o korišćenju telekomunikacionih usluga.

Potpis korisnika:
